

A Influência do Género na Satisfação com Cuidados de Enfermagem

Resultados numa amostra de pais de crianças em idade escolar hospitalizadas

Fernanda Loureiro¹; Zaida Charepe²

¹Centro Hospitalar Setúbal, E.P.E. Hospital de São Bernardo, Setúbal, Portugal; CIIS-Centro de Investigação Interdisciplinar em Saúde, UCP/ICS, Estudante Curso Doutoramento em Enfermagem, Lisboa, Portugal; Escola Superior de Saúde Egas Moniz, Caparica, Portugal; ² Universidade Católica Portuguesa, Instituto Ciências da Saúde, CIIS-Centro de Investigação Interdisciplinar em Saúde, UCP/ICS, Professora auxiliar, Lisboa, Portugal.

1 Introdução

A satisfação do cliente é entendida como um indicador da qualidade dos cuidados de enfermagem (Lopes, Cardoso, Alves, & D’Innocenzo, 2009). É também reconhecida a associação entre satisfação com cuidados e adesão ao tratamento/cuidados (Ahmed, Burt, & Roland, 2014) e também intenção em recomendar serviço/retornar (Otani, Herrmann, & Kurz, 2011) o que torna relevante o seu estudo nos diversos grupos.

No que concerne à saúde infantil, os pais são os principais decisores na saúde da criança daí que seja prática corrente avaliar a satisfação dos pais com cuidados de enfermagem durante o processo de hospitalização (Soderback, Coyne, & Harder, 2011). A criança permanece acompanhada por um dos progenitores, habitualmente a mãe ou o pai, durante as 24 horas. Os estudos focam-se na participação dos pais nos cuidados (Power & Franck, 2008) existindo pouca informação sobre as diferenças entre mãe e pai, o que justifica este estudo.

5 Conclusões

Conclui-se que na amostra deste estudo o género parece-se influenciar a satisfação. As mães apresentaram maior satisfação numa das subescalas e em 1 dos domínios da segunda subscala. É necessário efetivar estudos com amostras de maior dimensão e que comparem não só as diferenças entre pais, mas também com profissionais e crianças.

2 Método

Estudo observacional, transversal e correlacional com uma amostra accidental e não probabilística. Tem como objetivo testar a hipótese de que os pais do género masculino têm níveis de satisfação mais baixos comparados com os pais do género feminino. Enquanto técnica de recolha de dados utilizou-se o questionário de autopreenchimento “Satisfação do cidadão com cuidados de enfermagem” (Rodrigues & Dias, 2003), adaptado para esta população. Surge integrado num percurso mais amplo de doutoramento em enfermagem focado na satisfação de crianças em idade escolar e seus pais durante hospitalização. O questionário foi submetido a análise estatística quantitativa com recurso ao SPSS versão 24.0. Foi obtida autorização junto das comissões de ética em cada uma das 6 instituições hospitalares onde o estudo decorreu a par de pedido de parecer na Comissão Nacional de Proteção de Dados (1644/2015).

4 Discussão

Nesta amostra os resultados apontam para maior satisfação entre as mães relativamente aos pais no entanto, Findik, Unsar, & Sut (2010) não encontraram relação entre satisfação e género e Foss (2002) encontrou, em utentes adultos, maior satisfação com cuidados no género masculino comparativamente ao género feminino. Salienta-se, no entanto, a escassez de estudos que permitam uma discussão mais abrangente.

3 Resultados

A amostra (n=251) inclui sobretudo mulheres (83.7%, n = 210) com 37.65 (DP = 6.3). O instrumento é composto por 2 subescalas: experiências com cuidados de enfermagem (subdividido em experiências positivas e experiências negativas) e opinião com cuidados de enfermagem. As subescalas apresentam bons valores de consistência interna (Nunnally et al., 1994), com valores de α de Cronbach de 0,93, 0,85 e 0,97, respetivamente. Para testar a hipótese procedeu-se ao cálculo da diferença de médias recorrendo ao teste *t* de Student. Verificou-se que a hipótese se confirma parcialmente uma vez que existem diferenças com significância estatística em 2 das 3 subescalas (opinião: *t* = -2.88; *p* = .004; satisfação positiva: *t* = -2.58; *p* = .011) em que as médias são mais elevadas nas mães que nos pais.

* Referências

- Ahmed, F., Burt, J., & Roland, M. (2014). Measuring patient experience: concepts and methods. *Patient*, 7, 235–241. <http://doi.org/10.1007/s40271-014-0060-5>
- Findik, U. Y., Unsar, S., & Sut, N. (2010). Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nursing & Health Sciences*, 12(2), 162–169. <http://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2009.00511.x>
- Foss, C. (2002). Gender bias in nursing care? Gender-related differences in patient satisfaction with the quality of nursing care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16(1), 19–26. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11985745>
- Lopes, J. de L., Cardoso, M. L. A. P., Alves, V. L. de S., & D’Innocenzo, M. (2009). Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. *Acta Paulista de Enfermagem*, 22(2), 136–141. <http://doi.org/10.1590/S0103-21002009000200004>
- Nunnally, J. C., Bernstein, I. H., Ubbon, C., Madrid, L., Cily, M., & Montreal, M. (1994). *Psychometric Theory* (Third Edition). McGraw-Hill.
- Otani, K., Herrmann, P. a, & Kurz, R. S. (2011). Improving patient satisfaction in hospital care settings. *Health Services Management Research : An Official Journal of the Association of University Programs in Health Administration / HSMC, AUPHA*, 24(4), 163–9. <http://doi.org/10.1258/hsmr.2011.011008>
- Power, N., & Franck, L. (2008). Parent participation in the care of hospitalized children: A systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 62(6), 622–641. <http://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04643.x>
- Rodrigues, M. J. B., & Dias, M. L. S. (2003). *Satisfação dos Cidadãos face aos Cuidados de Enfermagem – Desenvolvimento de uma escala e resultados obtidos numa amostra dos Cuidados Hospitalares e dos Cuidados de Saúde Primários da Região Autónoma da Madeira*. Funchal.
- Soderback, M., Coyne, I., & Harder, M. (2011). The importance of including both a child perspective and the child’s perspective within health care settings to provide truly child-centred care. *Journal of Child Health Care*, 15(2), 99–106. <http://doi.org/10.1177/1367493510397624>